GSM&VOUS N°50
JUIN 2012

À CHACUN SON SERVICE

Enquête qualité vos réponses

GSM vient de mener une nouvelle enquête satisfaction auprès de ses clients. Les résultats, positifs et sincères, vont nous permettre d'améliorer encore nos prestations.

UN BESOIN, UNE SOLUTION

Fournir du sable filtrant pour la réalisation d'une station d'épuration

Quelle solution GSM a mise en place pour corriger la teneur en argile du gisement ?

➡À lire en page 3

ZAPPING DES RÉGIONS GSM

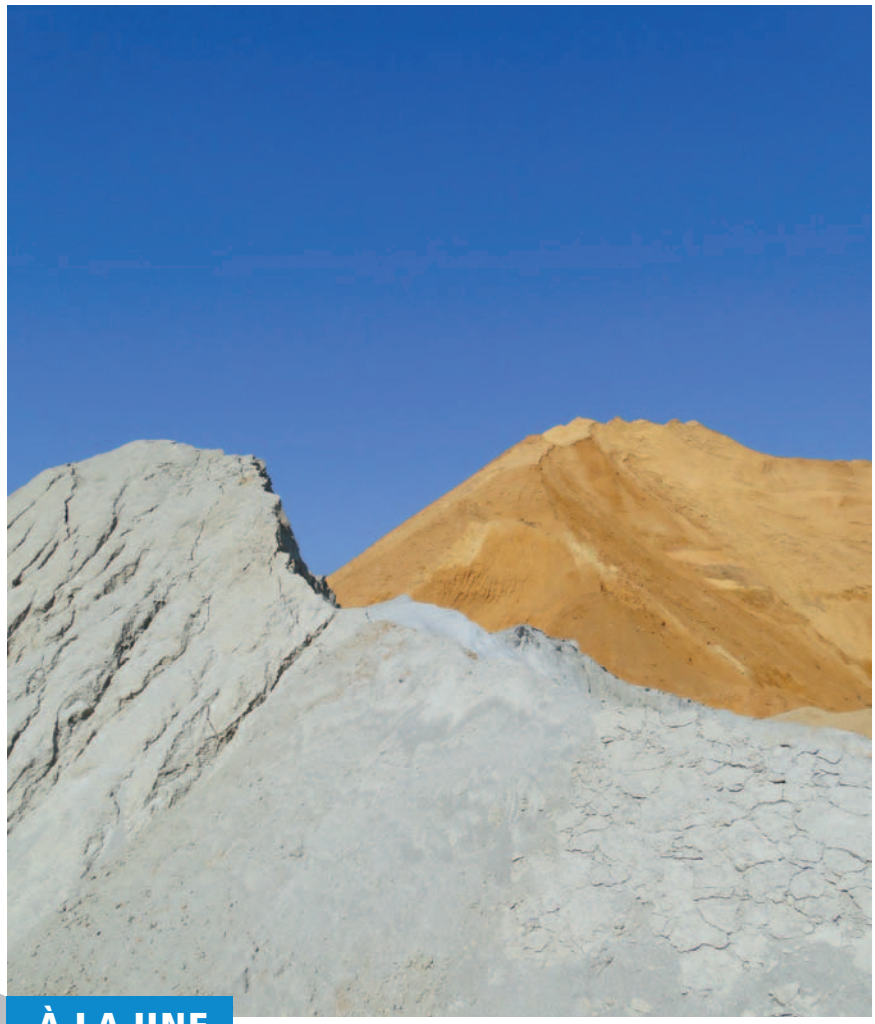
Est
Galets polis, galets jolis

Ouest
Sable protecteur

Nord-Ouest et Ile-de-France
Portes ouvertes GSM

Sud-Ouest
Eaux pluviales, rien ne se perd.

➡À lire en page 4



À LA UNE

Le mélange, c'est maintenant

Face à un accès de plus en plus difficile aux matériaux alluvionnaires, GSM optimise cette ressource, en la mélangeant à d'autres matériaux. Tour de France de ces solutions, qui allient qualité et durabilité…

➡À lire en page 2

1

2

En couverture
Matériaux de Missillac et Rouans avant mélange.
1. Chailles traitées en secteur Ile-de-France Est (77).
2. Au premier plan, produit fini issu du mélange des matériaux de Missillac et Rouans (44).

Du fait de leur résistance mécanique, leur propreté, leur faible porosité et leur forme, les matériaux alluvionnaires sont particulièrement adaptés à la fabrication du béton. Mais des mélanges réalisés avec certains sables, coproduits des roches massives, calcaires ou éruptives (comme le basalte ou le granit), répondent également aux besoins des chantiers les plus exigeants. Ces mélanges permettent d'obtenir des solutions présentant les mêmes caractéristiques que le produit substitué. Ils peuvent d'ailleurs être labellisés NF, au même titre que les produits alluvionnaires purs. Chaque secteur de GSM a ainsi développé ses propres « recettes », tirant le meilleur parti des ressources géologiques disponibles.

Des régions mobilisées

Le secteur Aquitaine, par exemple, réalise un mélange de grave non traitée, à base d'alluvionnaires de la carrière d'Illats (33) et de calcaire de Saint-Fraigne (16). Environ 40 000 tonnes sont vendues chaque année. Dans la Vienne, GSM Centre mixe pour sa part du sable alluvionnaire de Dangé-Saint-Romain et du calcaire de Saint-Maurice-la-Clouère sur son site de Saint-Georges-lès-Baillargeaux. Les 20000 tonnes élaborées chaque année alimentent notamment les centrales BPE de Poitiers. GSM Lorraine produit également sur ses différents sites des mélanges alluvionnaires/calcaires dont les proportions varient de 10 % à 50 %. Destinés aux applications béton, ces mélanges sont réalisés sur des carrières alluvionnaires, équipées pour laver les matériaux avant leur commercialisation. À la fin des années 90, dans un marché où l'accès aux ressources alluvionnaires se complexifiait sur les fleuves Hérault et Gard, GSM Languedoc a décidé de recomposer des sables calcaires sur un certain nombre de carrières. Ces carrières étaient spécialisées dans les productions de graves routières. Aujourd'hui, l'évolution des process industriels, la prise en compte des caractéristiques techniques intrinsèques au plus près du gisement et la recomposition avec des sables siliceux roulés (12 à 20 % en fonction des caractéristiques des calcaires) ont permis d'assurer l'approvisionnement de l'industrie du béton avec des matériaux alternatifs de qualité, adaptés aux besoins des clients, et qui plus est de proximité.

Préserver les ressources

600000 tonnes de ressources alluvionnaires ont ainsi pu être préservées chaque année pour les consacrer aux applications les plus spécifiques. Aujourd'hui, ces recompositions se développent sur les Bouches-du Rhône depuis le site calcaire de Salon-de-Provence et demain sur le site Drômois de Roussas, en pleine vallée du Rhône. De son côté, le secteur Ile-de-France Est a acquis une solide expertise dans le traitement et l'utilisation des chailles, une silice pure prise dans une gangue argileuse, nécessitant des techniques de lavage et de concassage particulières, pratiquées sur le site de La-Grande-Paroisse (77). Des matériaux de terrasses et des matériaux calcaires de Souppes-sur-Loing (77) sont aussi utilisés en mélange avec l'alluvionnaire. Le secteur commercialise ainsi chaque année plusieurs centaines de milliers de tonnes de ces mélanges sur son marché béton. Enfin, la région Pays de la Loire, pour sa part, prolongera la durée de vie de sa carrière de Missillac (44) en intégrant du sable gneiss 0/2 concassé de la carrière de Rouans (44). Tout en préservant les gisements alluvionnaires, l'élaboration de ces mélanges permet de valoriser des produits comme les sables calcaires sous forme de solutions béton de qualité.

? Ce qu'elle en dit

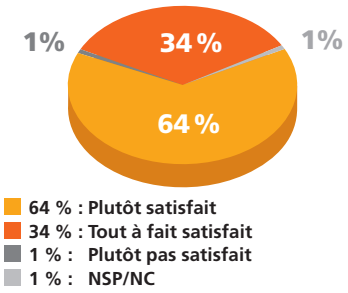
Karine Merriaux,
Responsable technique régional. Unibéton Ouest Pays de Loire

Nous utilisons dans la Vienne le sable alluvionnaire de la carrière de Saint-Georges lès-Baillargeaux, recomposé avec un sable calcaire de Saint-Maurice-la-Clouère. Ce produit est conforme en termes de propreté et ne nécessite pas de modifications d'adjuvants pour obtenir des caractéristiques identiques à nos solutions habituelles. Nous pouvons l'utiliser dans tous les bétons, y compris pour les ouvrages d'art. Il alimente d'ailleurs en ce moment le chantier de la LGV.

Enquête qualité
vos réponses

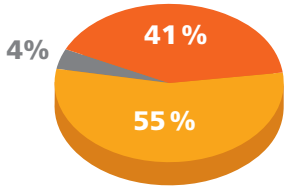
GSM vient de mener une nouvelle enquête de satisfaction auprès de ses clients. Les résultats, positifs et sincères, vont nous permettre d'améliorer encore nos prestations.

Satisfaction globale de GSM secteur France-Belgique ?



- 64 % : Plutôt satisfait
- 34 % : Tout à fait satisfait
- 1 % : Plutôt pas satisfait
- 1 % : NSP/NC

GSM par rapport à la concurrence ?



- 55 % : Équivalent
- 41 % : Meilleur
- 4 % : Moins bon

VOTRE JOURNAL

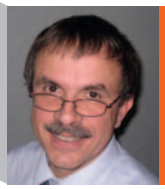
En 2012, les clients ont pour la première fois été interrogés sur le magazine GSM&Vous. 55 % d'entre eux le connaissent, et 95 % de ces derniers le jugent « intéressant », ou « très intéressant ».

Sur près de 1 000 clients interrogés, 59 % ont répondu, largement plus que les 30 % à 40 % habituellement enregistrés dans ce type de démarche. Progressant encore par rapport à 2008, où il était de 96 %, le niveau de satisfaction globale atteint désormais 98 % de résultats positifs. L'appréciation de GSM par rapport à la concurrence est également très satisfaisante. Enfin, la relation commerciale, déjà saluée lors de la dernière consultation, reste un des principaux points forts de l'entreprise.

Des actions concrètes

GSM voit dans ces enquêtes un outil de progrès. Deux points d'amélioration restent identifiés même si des progrès ont été constatés par rapport à l'enquête de 2008 : d'une part la teneur en eau des sables pour laquelle GSM a mis en place un certain nombre de mesures : drainage de plateforme, traitements de sables, gestion des stocks… et d'autre part le temps d'édition des bons de livraison estimé trop long sur certains sites sur lesquels GSM a fait évoluer le matériel informatique. Grâce à vous, GSM a les cartes en main pour mieux vous servir. Merci à tous d'avoir pris le temps de nous faire part de vos impressions !

? Ce qu'il en dit



François Leroy, Responsable qualité granulats France-Belgique.

Mode d'emploi…

L'enquête satisfaction menée fin 2011 s'inscrit dans une démarche de longue date de GSM, qui sonde ainsi sa clientèle tous les trois ans. Notre consultant appelle des listes de clients fournies par chaque secteur (BPE, routier, négoce, confrère, travaux publics, préfabricants), et soumet à chacun un questionnaire en 26 points, portant sur tous les aspects de notre activité, en termes de produits et services. Les résultats positifs pour chaque sujet sont ensuite calculés en totalisant la somme des clients ayant répondu qu'ils étaient tout à fait ou plutôt satisfaits.

UN BESOIN, UNE SOLUTION

1. Le besoin
Fournir du sable filtrant répondant à la norme Cemagreff pour la réalisation d'une station d'épuration à Saint-Omer (62).

2. La problématique
GSM Nord n'a pas ce produit spécifique dans sa gamme.

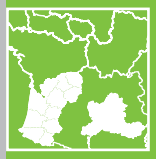
3. La réponse de GSM
Solliciter le dispositif national de l'entreprise : GSM Nord a pu livrer du sable filtrant en provenance de GSM Lorraine.

EST
SECTEUR LORRAINE

Galets polis, galets jolis

Lancée en mars 2012, la gamme de galets décoratifs « Poli-déco® » est déjà appréciée des distributeurs spécialisés dans l'aménagement décoratif. Extraits de la carrière d'Autrey (88), les galets sont triés à la main puis polis mécaniquement pendant deux fois dix heures, dans deux bains d'abrasifs différents, afin d'obtenir un rendu « miroir » inaltérable. Disponibles en diverses tailles et couleurs, ils trouvent aussi bien leur place à l'intérieur, pour décorer une salle de bains, qu'à l'extérieur, autour d'une piscine ou dans un jardin japonais.
Sur les 70 tonnes annuelles que GSM Lorraine prévoit de produire, 2 tonnes étaient déjà commercialisées dans les 15 jours suivant le lancement.

Contact : Philippe Nagel, responsable commercial GSM secteur Lorraine, pnagel@gsm-granulats.fr

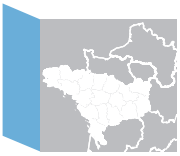


SUD-OUEST
SECTEUR AQUITAINE

Eaux pluviales, rien ne se perd

Dans le cadre d'un projet d'irrigation agricole par récupération d'eaux pluviales, onze bassins de rétention ont été aménagés dans le sud du département des Deux-Sèvres (79).
GSM a été sollicitée pour réaliser les 17 km de canalisations hydrauliques destinées à acheminer l'eau recueillie dans ces bassins jusqu'aux zones agricoles nécessitant un arrosage et situées autour de la commune de Chef-Boutonne (79). Ce chantier a consommé 11 000 tonnes de sable calcaire 0/6 de la carrière de Saint-Fraigne (16). Ce matériau, relativement peu commercialisé, trouve ici un débouché intéressant tout en offrant une solution économiquement avantageuse pour les clients.

Contact : Jean-Pierre Lacoste, commercial GSM secteur Aquitaine, jlacoste@gsm-granulats.fr



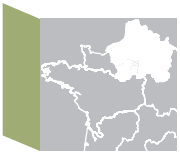
OUEST PAYS DE LOIRE
SECTEUR CENTRE

Sable protecteur

(Procédé TEXSOL)

6 000 tonnes de sable alluvionnaire de la carrière GSM de La Celle-Saint-Avant (37) recouvrent désormais une sphère de stockage de gaz liquéfié sur le site Primagaz de Saint-Pierre-des-Corps (37). Les normes de sécurité du site exigeaient la protection de la sphère contre le feu et tout type de projectiles qui pourraient venir la percuter. Pour y répondre, une véritable dune artificielle a été créée à l'aide d'une pelle hydraulique spécialement équipée (trémie de réception du sable, dispositif d'arrosage et système de 16 bobines de fil nylon en ligne). Les fils de nylon consolident l'ensemble comme des racines de végétaux. Pour livrer ce chantier, GSM a mobilisé deux semi-remorques et deux chauffeurs formés aux procédures spécifiques de sécurité du site.

Contact : Sébastien Racineux, commercial GSM secteur Centre, sracineux@gsm-granulats.fr



RÉGIONS NORD-OUEST
ET ILE-DE-FRANCE

Portes ouvertes GSM

Lancée à l'initiative du conseil régional de Picardie, le Printemps de l'industrie qui s'est déroulé du 15 mars au 8 avril dernier entendait valoriser l'industrie, ses métiers et ses produits. Dans ce contexte, la carrière Eurarco du Crotoy (80) a ouvert son site les 30 et 31 mars pour sensibiliser la population de la baie de Somme à l'utilité des carrières et à la réalité économique et sociale de cette activité sur le territoire de la commune du Crotoy et plus largement sur le département de la Somme. Les 13 et 14 avril, la carrière de Notre-Dame-de-l'Isle (27) fut conjuguée à tous les temps avec l'exposition du résultat de fouilles archéologiques réalisées par l'Inrap sur la carrière qui avaient mis à jour une ferme datant de l'ère gauloise, et la présentation par GSM de son projet d'extension de carrière.
Ce sont près de 800 personnes (scolaires, élus, grand public) que GSM a accueillies à l'occasion de ces 2 manifestations.

Contact : Christine Courillon, responsable communication GSM, info@gsm-granulats.fr

« GSM et vous » est une publication de GSM Italcementi Group. Les Technodes – 78931 Guerville Cedex – Tél. : 01 30 98 72 00. Directeurs de la publication : Xavier Lascaux, Roberto Verachten – Responsable de la rédaction : Christine Courillon – Comité de rédaction : Daniel Clément, Nicolas Gauvrit, Johan Jego, Thibault Latapy, Ludovic Legay, Philippe Nagel – Conception-réalisation : sequoia – Tél. : 01 53 23 35 35 – Coordination : Marina Ganivet – Crédits photos : DR – ISSN : 1630-7755. Imprimé sur papier garantissant une gestion des forêts respectueuse de l'environnement.